

Le chemin pour sortir de la forêt de l'accréditation

De Martina Rivola et Thomas Kaufmann, chef de la section Chimie de l'office de contrôle des aliments et de la protection des consommateurs de Lucerne (KALV)

Depuis un certain temps on entend beaucoup parler de l'assurance de la qualité, d'accréditations, et de certifications. Mais quelles sont les différences ? L'office de contrôle des aliments et de la protection des consommateurs de Lucerne (KALV) est accrédité depuis 1997 et profite de la reaccréditation en 2007 pour élargir le domaine d'application aux stupéfiants.

Un petit what is what pour commencer :

La **gestion de la qualité** veut optimiser les procès d'affaire, ainsi que développer la qualité de biens resp. des services. Il consiste en la planification de la qualité, la direction de la qualité, l'assurance et le contrôle de la qualité.

L'**assurance de la qualité (AS)** devrait garantir qu'un produit atteigne un certain niveau de qualité prédéfinie. Il ne s'agit pas d'optimiser la qualité du produit, mais de maintenir un niveau prescrit – le cas échéant, même un niveau bas.

On parle d'une **certification** si on confirme avoir atteint le niveau des exigences prescrites. En général, elle consiste en la délivrance d'un certificat, qui atteste de la conformité avec une norme (p.ex. ISO 9001).

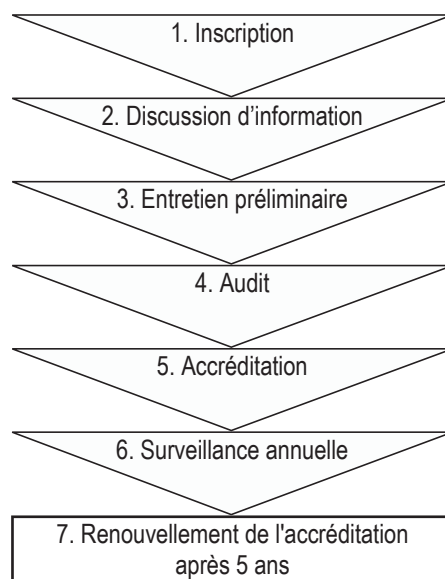
Dans le cas d'une **accréditation** (lat. *accredere*, croire), une instance généralement reconnue atteste à une autre sa compétence technique et

spécifique. En Suisse, le Secrétariat d'État à l'économie (seco) gère le Service d'accréditation suisse (SAS). Celui-ci évalue et accrédite les organismes d'étalonnage, d'essai, d'inspection et de certification conformément aux exigences internationales. Le SAS examine les organismes d'essai (comme p.ex. le laboratoire cantonal) selon la norme ISO 17025 et les organismes d'inspection (comme le contrôle des aliments) selon la norme ISO 17020.

ISO est l'abréviation de *International Organization for Standardization*.

L'accréditation commence avec l'inscription. La discussion d'information sert à l'information mutuelle détaillée. L'entretien sert à la préparation de l'audit et à la détermination de la portée d'accréditation. Puis il y a l'audit avant d'obtenir l'accréditation. Avec la surveillance annuelle et le renouvellement de l'accréditation, la qualité souhaitée est conservée.

La procédure d'accréditation du SAS se présente de la manière suivante:



Pour l'office de contrôle des aliments et de la protection des consommateurs (l'ancien laboratoire cantonal)

de Lucerne, qui est accrédité depuis 1997, cela comprenait :

- La rédaction d'un *manuel d'assurance de qualité* où toute les bases et procédures sont décrites. Pour effectuer ce manuel, ils existent des checklists du SAS.
- Avec des *directives et des SOP* (standard operating procedures) les principes sont appliqués à la pratique. Les directives sont de nature générale et/ou sont valables pour tout l'office, comme p.ex. le procédé pour valider une méthode. Les SOP sont des indications concrètes de travail, p.ex. comment un travail spécifique doit être effectué (p.ex. la détermination des triazines dans l'eau potable).
- Des *documents de différentes sources* sont à ajouter. Ils font partie des documents de l'assurance de la qualité et les complètent. Il s'agit par exemple des normes et de formulaires d'inspection.

Pour éviter une « paperasserie », il existe pour Thomas Kaufmann du KALV un principe fondamental : **Écrire, ce qu'on fait, et faire, ce qu'on a écrit.** En rétrospective, la première accréditation a été utile selon lui, parce que les procès internes ont (finalement) été décrits et définis très précisément. Un système de qualité doit être soutenu, sinon il n'y a pas de sens. Avec des audits internes on examine si les prescriptions du manuel sont observées ou si des améliorations sont nécessaires.

Un rapport pour le management est fait annuellement. Tous les cinq ans l'accréditation doit être renouvelée. Ainsi le KALV arrive à échéance pour un audit du SAS concernant la re-accréditation en 2007.

Suite à la page 8

Liens utiles :
www.sas.ch
www.seco.ch

Littérature :
SasFORUM journal de l'accréditation édité par le seco

L'accréditation au sein des services techniques (SIJ)

De Thomas Stadelmann, travail de séminaire à l'IPS 2006

Lors d'une accréditation on examine l'organisation de l'entreprise, ses compétences et celle de ses collaborateurs. Pour cela, l'association suisse pour l'accréditation (SAS) engage des experts qui examinent l'infrastructure nécessaire, l'opportunité des méthodes et les compétences des collaborateurs. Pour faire voir ces compétences, il faut documenter la formation et les expériences faites des collaborateurs.

La dépense principale d'une accréditation est orientée vers la mise en œuvre et la gestion des documents demandés. Ils doivent assurer la transparence nécessaire pour les collaborateurs et les clients.

Par ailleurs, il faut collecter systématiquement les documents présents et les classer de manière qu'ils soient accessibles pour les personnes intéressées. Cependant, les processus doivent être décrits avec plus précision. Cela offre l'opportunité d'individualiser et d'optimiser des procédures utilisées par tous les collaborateurs.

Les effets pour les SIJ

Les checklists et les lignes directives de la SAS laissent beaucoup de marge d'action et d'interprétation. Ainsi, les domaines de traitement de l'ADN ou de la dactyloscopie peuvent être accrédités. Or, ni la forme d'organisation, ni les méthodes du traitement des traces sont prescrites. En cas d'une accréditation les effets sui-

vants concernant le travail quotidien des SIJ sont à considérer :

- Les procédures sont harmonisées au sein du service et optimisées en cas de nécessité. Cependant, peu de changements sont attendus dans les méthodes, mais plutôt dans les travaux administratifs. Ceci devrait assurer une reconstruction précise du parcours de la preuve, même après plusieurs années, sans doute et sans l'intervention du collaborateur.
- Car, l'état des lieux demande une grande flexibilité et la compétence des collaborateurs sur les lieux est un élément clé. On a déjà parlé de la formation et de l'expérience. Certains cours de base et de formation continue devraient être obligatoires pour le standard d'un collaborateur. De plus, le supérieur devrait accompagner chaque collaborateur au moins une fois par année lors d'un état des lieux pour une évaluation.
- Les documentations doivent être à jour pour que les procès verbaux et la réalité concordent. De plus, les fautes et le désir d'amélioration sont gérées et exploitées systématiquement. Cela veut dire qu'il faut créer plus de postes, pas seulement pendant l'accréditation, mais également pour garantir le fonctionnement et la conservation de la qualité.

Il est important pour l'accréditation que l'organisation et les traitements soutiennent la preuve le mieux possible. Le moyen d'arriver à ce but est réglé selon les besoins du corps de police. Les formes d'organisation et les procédures appliquées par les SIJ et par les différentes polices cantonales ne seront pas uniformisées. Pour cette raison il est assez difficile d'arriver à un projet de participation

intercantonale concernant l'accréditation.

Du soutien et des facilitations

La qualité peut toujours être atteinte sans aucune accréditation ou certification. L'application d'un modèle accepté pour accréditer soutien et facilite le déroulement du procès. L'attestation faite par une organisation indépendante augmente la crédibilité. Vu que les laboratoires d'analyse d'ADN en domaine forensique sont déjà expérimentés dans l'accréditation des SIJ, toute la chaîne de preuve serait sur le même niveau de qualité.

Suite de la page 6

Ils veulent prendre cette occasion pour élargir le domaine d'application à l'analyse des stupéfiants (C'est toujours l'organisme qui est



Echantillons de cannabis: Ce domaine sera à nouveau accrédité.

accrédité, pas la méthode). Cet élargissement du domaine d'application requiert la convocation d'un expert dans ce domaine. Dans leur cas, il s'agira d'un expert du groupe « chimie forensique et toxicologie » de la Société Suisse de Médecine Légale.

Liens utiles :

www.sas.ch/fr/sector/index.html

Littérature :

Séminaire de Thomas Stadelmann, IPS, 2006